



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Office des transports du Canada

2012-2013

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable Denis Lebel, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des
Collectivités

Canada



Table des matières

Message du président et premier dirigeant	1
Section I : Aperçu.....	3
Raison d'être et responsabilités	3
Résultat stratégique et architecture des activités de programme	5
Priorités organisationnelles	5
Analyse du risque.....	8
Sommaire de la planification	10
Profil des dépenses.....	11
Budget des dépenses par crédit voté.....	13
Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique.....	15
Résultat stratégique	15
Réglementation économique	15
Éléments essentiels de la planification	16
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends	18
Éléments essentiels de la planification	19
Services internes.....	20
Éléments essentiels de la planification	20
Section III : Renseignements supplémentaires.....	23
Principales données financières	23
Tableaux de renseignements supplémentaires	24
Section IV : Autres sujets d'intérêt	25
Rapports annuels	25
Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires	25
Lois et règlements appliqués.....	25



Message du président et premier dirigeant

J'ai le plaisir de présenter le Rapport sur les plans et les priorités 2012-2013 de l'Office des transports du Canada. Ce rapport décrit comment l'Office entend continuer de soutenir un réseau de transport national concurrentiel et accessible qui répond aux besoins des Canadiens et de l'économie canadienne.

Grâce à son tout premier plan stratégique triennal, achevé au cours de l'exercice 2010-2011, l'Office a fait d'importants progrès vers la création d'une organisation plus efficiente, tournée vers l'avenir et centrée sur la clientèle.

L'Office tire parti de ces réussites dans son nouveau Plan stratégique pour 2011-2014. Ce plan tient compte de l'évolution du secteur des transports au Canada et dans le monde, de la nécessité de limiter le fardeau administratif imposé aux parties que nous réglementons, des besoins et des attentes des utilisateurs et des fournisseurs des services de transport, ainsi que de l'environnement dans lequel nous exerçons nos activités.

Le plan, maintenant à sa deuxième année, axe nos efforts sur trois priorités stratégiques :

- **Service à la clientèle.** Nous nous investirons dans nos relations avec nos clients et nos intervenants tout en continuant d'établir des processus de règlement des différends plus efficaces, réceptifs et davantage adaptés aux besoins;
- **Renouvellement du régime de réglementation.** Nous moderniserons la réglementation essentielle de l'Office et prendrons des mesures pour que son administration soit efficace, simple et conviviale;
- **Gens.** Nous ferons le nécessaire pour maintenir un effectif durable et spécialisé et un milieu de travail favorable en reconnaissant que des employés engagés, renseignés et compétents sont cruciaux si l'Office veut continuer à fournir des services de qualité.

L'élément commun à ces trois priorités est notre engagement constant envers des relations et un dialogue ouverts avec nos clients, nos intervenants et nos employés. En fait, la rétroaction que nous recevons dans le cadre de nos activités soutenues de liaison avec nos intervenants et de notre programme de sondage sur la satisfaction de la clientèle nous a aidé à élaborer les objectifs de notre nouveau plan stratégique et à fixer des cibles de rendement rigoureuses qui nous permettront de suivre nos progrès au cours des années à venir.

Le nouveau plan stratégique reflète également les commentaires formulés par le personnel à tous les niveaux de l'Office. Plus particulièrement, la priorité portant sur les « Gens » met en œuvre les recommandations de groupes de travail d'employés à l'égard des moyens à adopter pour que l'organisation devienne un lieu de travail encore meilleur en améliorant la confiance, la résolution des conflits, l'orientation des nouveaux employés et le perfectionnement professionnel.

L'exercice 2012-2013 est le point médian de ce plan stratégique. Au cours des 12 prochains mois, l'Office consolidera les initiatives lancées au cours de l'exercice précédent, et mettra en œuvre d'autres projets à l'appui des objectifs du plan stratégique.

D'abord et avant tout, l'Office continuera de veiller à utiliser les ressources de manière efficace et efficiente. L'Office saisira aussi les occasions d'améliorer la prestation des services en ligne et de revoir ses processus opérationnels afin de réaliser des gains d'efficience et d'améliorer encore davantage ses services. Les activités de réglementation et les services de règlement des différends seront également évalués afin de nous assurer qu'ils sont efficaces, qu'ils justifient pleinement les dépenses de fonds publics et qu'ils entraînent le maximum d'avantages positifs possible pour l'économie et le public. Enfin, l'Office continuera de contribuer à assurer un marché équitable et sécurisé.

Je suis convaincu que le fait de mettre à profit nos forces existantes et de mettre en œuvre nos nouveaux objectifs stratégiques permettra à l'Office de conserver sa réputation de tribunal et d'organisme de réglementation économique respecté et de confiance qui répond aux besoins de tous les Canadiens.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

Section I : Aperçu

Raison d'être et responsabilités

L'Office des transports du Canada est une entité administrative indépendante du gouvernement du Canada. Il exerce deux principales fonctions au sein du réseau de transport national.

- En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office, informellement et au moyen du processus décisionnel formel, règle des différends touchant le transport commercial et le transport des consommateurs, y compris les questions d'accessibilité touchant les personnes ayant une déficience. Il fonctionne comme un tribunal lorsqu'il se prononce sur des différends.
- En tant qu'organisme de réglementation économique, l'Office rend des décisions, émet des autorisations et délivre des permis et des licences aux transporteurs de compétence fédérale.

En régissant les règlements sur le transport et en offrant des services de règlement des différends, l'Office veille à ce que les utilisateurs des services de transport, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs bénéficient de la protection prévue dans les lois. L'Office s'assure également que les transporteurs respectent les exigences réglementaires avant d'exercer des activités de transport. Ce faisant, l'Office établit des normes de rendement élevées, qu'il s'efforce d'appliquer constamment.

L'Office offre un certain nombre de services de règlement des différends, comme la facilitation, la médiation, l'arbitrage et le processus décisionnel formel. L'Office veille à ce que ses services soient efficaces, réceptifs, justes et transparents, et prend en compte les intérêts de toutes les parties du réseau de transport national de façon équilibrée.

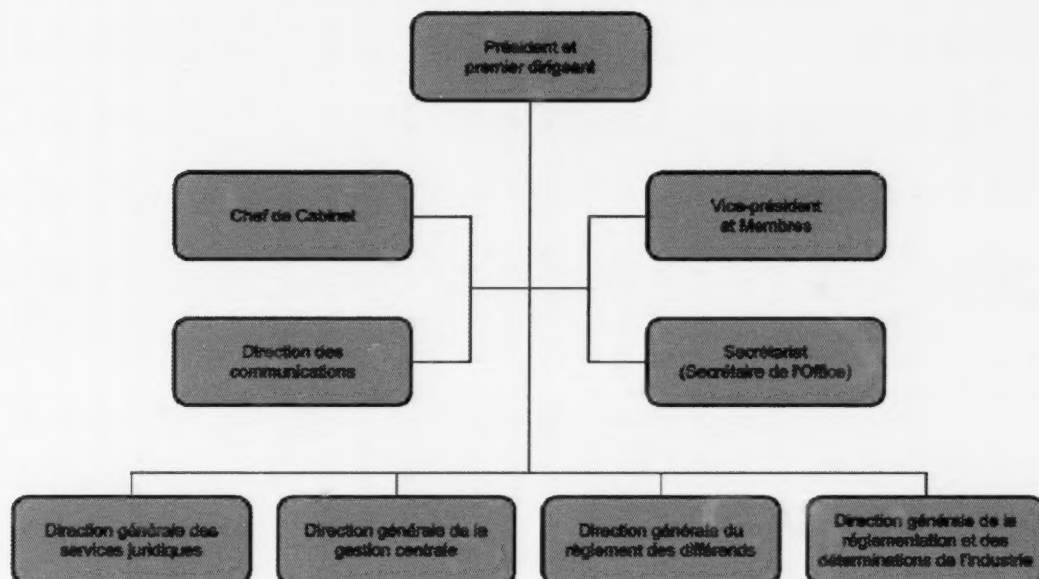
L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. L'Office travaille de près avec les utilisateurs et les fournisseurs des services de transport, et avec d'autres intervenants touchés. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs et autres parties à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits et leurs obligations en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil (GC). Le GC peut nommer jusqu'à cinq membres à temps plein, dont le président et premier dirigeant, et le vice-président. Le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités peut également nommer jusqu'à trois membres temporaires.

Le président et premier dirigeant est responsable des trois activités de programme de l'Office. Le vice-président remplace le président et premier dirigeant en l'absence de ce dernier. Tous les membres de l'Office, en tant que décideurs indépendants, sont

responsables de rendre des décisions quasi judiciaires et des déterminations concernant les questions dont l'Office est saisi.

Organigramme de l'Office



La structure organisationnelle de l'Office est composée de quatre directions générales : Règlement des différends, Réglementation et déterminations de l'industrie, Services juridiques et Gestion centrale. Leurs dirigeants, de même que la Direction des communications, ainsi que le Secrétariat, relèvent directement du président et premier dirigeant.

Les bureaux de l'administration centrale de l'Office sont situés dans la région de la capitale nationale. L'Office occupe également des bureaux régionaux dans six villes au Canada. Les employés qui s'y trouvent veillent au respect des dispositions législatives visant le transport aérien et les transports accessibles. Le rôle et la structure¹ de l'Office sont présentés sur son site Web.

Le Parlement finance le programme de l'Office au moyen d'un crédit pour dépenses de fonctionnement. L'Office exerce ses activités dans le contexte d'un réseau de transport national² très vaste et complexe.

¹ <http://www.ctc-cta.gc.ca/fra/fonctionnement>

² <http://www.tc.gc.ca/fra/menu.htm>

Résultat stratégique et architecture des activités de programme

L'Office présente ses plans, ses priorités et ses résultats escomptés au Parlement en fonction de son architecture des activités de programme (AAP). L'AAP explique de quelle façon les activités de programme et l'affectation des ressources contribuent au résultat stratégique de l'Office.

Résultat stratégique
Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national

Ce résultat est atteint au moyen de trois activités de programmes :

Activités de programme	Résultats attendus
Réglementation économique	Les intérêts économiques et autres des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties touchées sont protégés grâce à une intervention rapide et efficace.
	Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires.
	La Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest.
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends	Accès à un système de règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide.
Services internes	Appui aux besoins des programmes et aux autres obligations organisationnelles de l'Office.

Priorités organisationnelles

Priorité	Type	Lien avec le résultat stratégique
Service à la clientèle	Déjà établie	Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national

	Activités de programme à l'appui
	Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends
	Services internes

Situation

Cette priorité fera en sorte que les services de règlement des différends de l'Office seront de qualité supérieure et que ses clients seront bien informés en plus d'être servis de manière équitable, réceptive et rapide.

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

L'amélioration et la modernisation de nos services de règlement des différends répondront :

- à la hausse des demandes de la part des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport, hausse découlant des enjeux nouveaux et existants dans l'industrie du transport à l'échelle nationale et internationale, de même que dans l'environnement stratégique;
- aux attentes des clients afin d'améliorer la rapidité de nos processus et de nos services.

Plans en vue de donner suite à la priorité

L'Office a adopté un plan triennal ambitieux qui vise à :

- améliorer ses pratiques et procédures en matière de gestion des cas;
- instaurer des ressources nouvelles, élargies et axées sur les clients afin de faciliter la compréhension des services de règlement des différends de l'Office et l'accès à ceux-ci;
- favoriser l'utilisation des modes alternatifs de règlement des différends et en faire la promotion de manière active;
- entamer un dialogue proactif avec les clients afin de mieux comprendre leurs besoins et de déterminer des possibilités d'amélioration.

Priorité	Type	Lien avec le résultat stratégique
Renouvellement du régime de réglementation	Déjà établie	Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national
	Activité de programme à l'appui	
	Réglementation économique	
Situation		
Cette priorité fera en sorte que les approches réglementaires et non réglementaires de l'Office et leur administration seront à jour, bien comprises et exécutées de manière efficace.		

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

La modernisation du régime de réglementation et de son administration répondra :

- aux demandes des intervenants voulant que l'Office soit davantage centré, transparent et à jour;
- à l'objectif du gouvernement du Canada visant à mettre en place un régime de réglementation simplifié et à réduire la paperasse.

Plans en vue de donner suite à la priorité

L'Office a adopté un plan triennal ambitieux qui vise à :

- revoir et mettre à jour ses règlements;
- élaborer et mettre à jour des approches non réglementaires afin d'accroître la transparence et de faire en sorte que les intervenants aient une meilleure compréhension des procédures et des méthodes qu'utilise l'Office pour traiter certaines questions (notes d'interprétation, lignes directrices, codes de pratiques, formulaires de demande, etc.);
- prendre des mesures particulières pour simplifier ses processus opérationnels et améliorer l'administration quotidienne de ses responsabilités réglementaires;
- mobiliser les intervenants afin de cerner les possibilités d'amélioration continue.

Priorité	Type	Lien avec le résultat stratégique
Les gens	Permanente	Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national
	Activités de programme à l'appui	
	Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends Services internes	

Situation

Cette priorité fera en sorte que les employés de l'Office seront davantage mobilisés, novateurs, renseignés et axés sur la clientèle. Ils disposeront des outils et de la technologie nécessaires pour leur permettre d'exécuter de façon consciencieuse et compétente le mandat de l'Office.

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

- La crédibilité et la réputation de l'Office reposent sur le travail d'employés d'expérience, professionnels et talentueux.
- Un personnel compétent et renseigné peut s'adapter et répondre aux besoins des clients.

Plans en vue de donner suite à la priorité

L'Office a adopté un plan triennal ambitieux qui vise à :

- favoriser la participation, les valeurs, l'éthique, la réceptivité, le changement et l'innovation dans le milieu de travail;
- appuyer et créer des possibilités de croissance pour les employés;
- assurer le recrutement, le perfectionnement, le maintien en poste, l'expertise et la capacité du personnel afin de répondre aux nouvelles exigences de service.

Analyse du risque

Le profil de risque de l'Office constitue une étape essentielle dans l'implantation d'une approche intégrée de la gestion du risque. L'Office a élaboré un profil de risque triennal décrivant les trois secteurs de risque clés qui ont une incidence sur la prestation de ses services. Ces risques sont inhérents aux activités de programme et aux priorités stratégiques de l'Office.

Risque	Lien aux priorités stratégiques		
	Service à la clientèle	Renouvellement du régime de réglementation	Les gens
Perte de réputation en tant que tribunal et organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance	X	X	
Réductions de ressources et contraintes	X	X	X
Perte d'information, d'expertise et de savoir collectifs essentiels	X	X	X

Perte de réputation en tant que tribunal et organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance

L'Office est déterminé à conserver sa réputation de tribunal et d'organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance qui contribue à un réseau de transport national concurrentiel et accessible. Cette réputation est fondée sur l'indépendance de l'Office par rapport aux influences de l'extérieur, sur son impartialité, sur l'intégrité et la rapidité de ses procédures, sur son expertise en matière de transport et de droits de la personne et sur la déférence dont la Cour d'appel fédérale et la Cour

suprême du Canada ont fait preuve à l'égard de décisions antérieures de l'Office. Afin de conserver sa réputation, l'Office doit continuer d'être attentif à tous ces aspects de son rôle de tribunal administratif quasi judiciaire.

La prestation d'un service de qualité supérieure en temps opportun est l'une des valeurs essentielles de l'Office et ce dernier démontre cet engagement grâce à l'expertise et au professionnalisme de son personnel et en étant réceptif à ses clients et à ses intervenants. Pour s'assurer d'être constant dans cette voie, l'Office doit mesurer la satisfaction des clients pour améliorer la prestation des services; promouvoir un dialogue permanent avec les employés, les clients et les intervenants afin de tenir compte de leurs préoccupations; faire respecter les normes élevées de service à la clientèle; veiller à ce que les décisions soient justifiées, intelligibles et transparentes; et s'assurer que les règlements, les lignes directrices et les codes de pratiques restent d'actualité et répondent aux besoins changeants.

Réductions de ressources et contraintes

À titre d'organisme axé sur la demande et dont le mandat s'appuie sur le soutien et l'amélioration d'un réseau de transport national accessible et efficient sur le plan économique, l'Office doit également s'assurer qu'il est en mesure de répondre rapidement aux changements qui interviennent dans la politique gouvernementale, l'environnement extérieur et son mandat législatif. L'Office doit rester à l'affût des changements importants dans ces secteurs de manière à pouvoir réagir et répondre rapidement aux attentes des clients et des intervenants, tout en respectant les ressources disponibles et la capacité de l'Office.

L'Office continue de s'adapter à toutes les conséquences des responsabilités supplémentaires liées aux modifications législatives, qui comprennent l'élaboration continue d'une approche en matière de plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires, un accent accru sur les modes alternatifs de règlement des conflits et l'élaboration de nouveaux règlements sur la publicité concernant les prix des services aériens. L'Office suit de près l'évolution de la charge de travail et réaffecte son personnel et ses ressources budgétaires au besoin. Il continuera aussi de veiller à utiliser ses ressources de manière efficace et efficiente en saisissant les occasions d'améliorer la prestation de ses services en ligne, de revoir ses processus opérationnels et de moderniser son cadre de réglementation.

Perte d'information, d'expertise et de savoir collectifs essentiels

La conservation du savoir et de l'expertise est essentielle pour maintenir et accroître le niveau de service déjà offert, ainsi que pour s'adapter aux responsabilités supplémentaires. Les données démographiques changeantes de l'effectif de l'Office représentent un défi important en matière de gestion des ressources humaines. Au cours des prochaines années, l'Office risque de perdre une partie importante du savoir collectif et de l'expertise, car plusieurs employés clés en poste depuis longtemps prendront leur retraite. Afin de continuer d'appuyer son mandat, l'Office centrera ses efforts sur le recrutement, le perfectionnement et le maintien en poste d'un personnel très compétent, et veillera à assurer la conservation et le transfert du savoir et de l'expertise.

La concurrence qui caractérise le marché du travail d'aujourd'hui exige que les employés acquièrent et actualisent un ensemble de compétences leur permettant d'atteindre leur plein potentiel d'emploi. Cela pourrait entraîner la perte de ressources humaines et, par conséquent, la perte de connaissances et d'une expertise précieuses et parfois irremplaçables. L'Office continue de mettre l'accent sur le perfectionnement d'une vaste gamme de compétences, d'habiletés et de connaissances parmi ses employés afin de réduire au minimum la perte au moment où les employés quitteront l'organisme. L'Office a cerné les secteurs les plus vulnérables à la perte de connaissances et d'expertise organisationnelles essentielles. Il fait en sorte d'assurer le transfert des connaissances et la planification de la relève, et élabore et tient à jour des procédures et des manuels complets afin de conserver le savoir collectif.

Sommaire de la planification

Ressources financières (en milliers de dollars)

2012-2013	2013-2014	2014-2015
29 419	27 977	27 622

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)

2012-2013	2013-2014	2014-2015
257	256	256

Résultat stratégique et indicateurs de rendement

Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national	
Indicateurs de rendement	Objectifs
Pourcentage de satisfaction globale à l'égard de la qualité des services offerts par l'Office	70 %
Pourcentage de décisions discrétionnaires renversées par la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada en fonction de l'équité de la procédure	0 %
Pourcentage de décisions officielles publiées sur le site Web de l'Office dans la journée ouvrable qui suit	95 %

Tableau récapitulatif de la planification (en milliers de dollars)

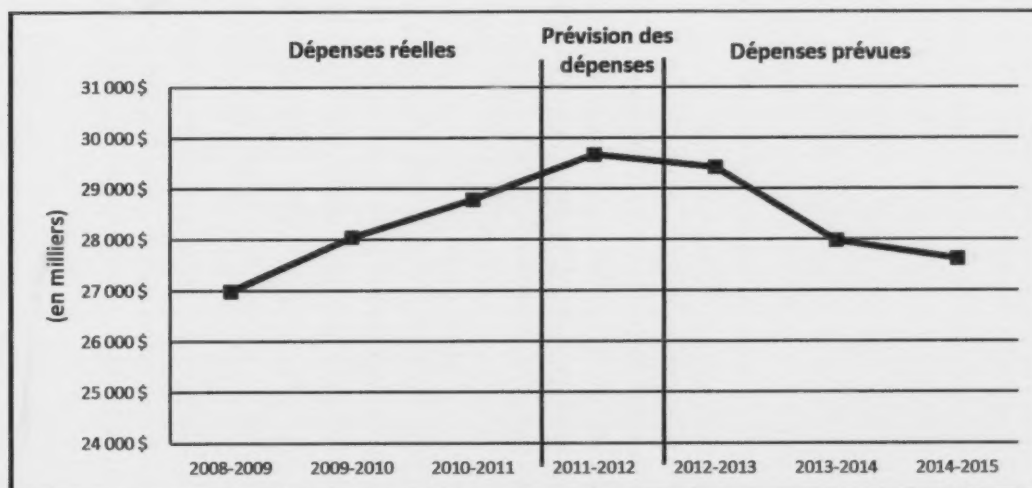
Activités de programme	Prévisions des dépenses 2011-2012	Dépenses prévues			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2012-2013	2013-2014	2014-2015	
Réglementation économique	13 095	12 684	12 198	12 133	Un marché équitable et sécurisé
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends	8 611	8 626	8 124	7 974	
Dépenses prévues au total	21 706	21 310	20 322	20 107	

Tableau récapitulatif de la planification (en milliers de dollars)

Activités de programme	Prévisions des dépenses 2011-2012	Dépenses prévues		
		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Services internes	7 969	8 109	7 655	7 515

Profil des dépenses

Tendances au chapitre des dépenses ministérielles

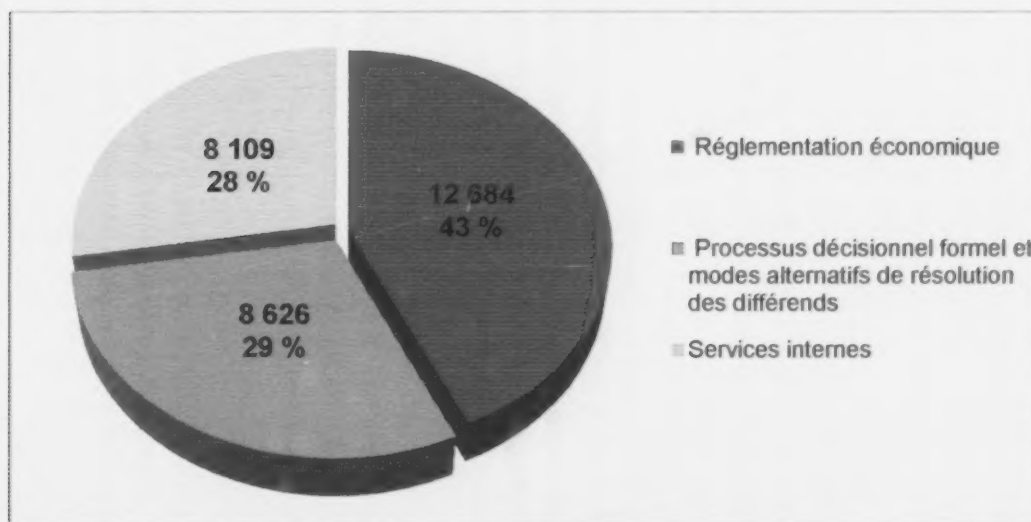


L'augmentation des dépenses réelles de 1,8 millions de dollars de 2008-2009 à 2010-2011 est surtout attribuable au coût de la négociation des conventions collectives pour divers groupes d'employés et à d'autres dépenses liées aux salaires.

Les prévisions de dépenses pour les années 2011-2012 et 2012-2013 sont aussi plus élevées que les années précédentes mais cette augmentation est surtout attribuable au remboursement par le Secrétariat du Conseil du trésor des indemnités de départ et les prestations de cessation d'emploi en lien avec les récentes conventions collectives.

Pour la période couvrant les exercices de 2013-2014 à 2014-2015, le total des dépenses prévues est inférieur aux années précédentes puisque nous estimons que la majorité des paiements relatifs à la liquidation des indemnités de départ et prestations de cessation d'emploi en lien avec les nouvelles conventions collectives auront tous été effectués. Somme toute, les niveaux de références de l'Office sont demeurés sensiblement les mêmes depuis 2008-2009.

Répartition des ressources financières par activité de programme en 2012-2013³
(en milliers de dollars)



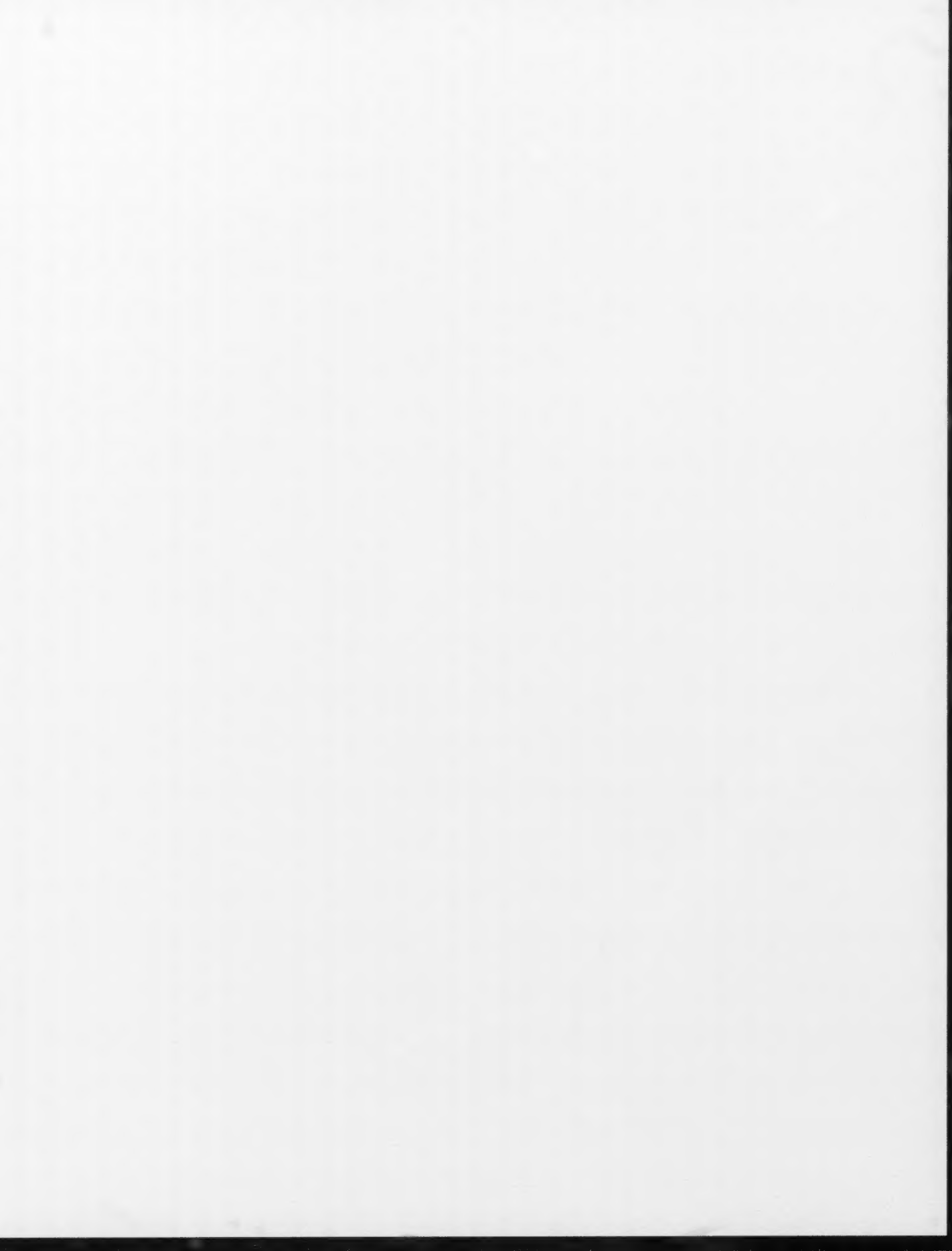
Le total des dépenses prévues par l'Office des Transports du Canada pour l'exercice 2012-2013 est de 29,4 millions de dollars. Alors que 72 % de ce montant est réparti entre les deux activités de programme qui appuient directement le résultat stratégique de l'Office, les 28 % restants sont alloués aux services internes.

³ Outre les fonctions organisationnelles, les services internes comprennent une partie des ressources financières affectées aux services communs, aux communications, au secrétariat et aux services juridiques.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir plus de renseignements sur nos crédits organisationnels, veuillez consulter le Budget principal des dépenses 2012-2013⁴.

⁴ <http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20122013/p2-fra.asp>



Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Résultat stratégique

Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national

Réglementation économique

Cette activité de programme est responsable de la réglementation économique du réseau de transport national. Elle est responsable d'un large éventail de questions touchant les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime relevant de la compétence législative du Parlement et, pour certaines questions relatives à l'accessibilité, de questions touchant le transport extraprovincial par autobus et autocar. Le programme tire ses pouvoirs de la *Loi sur les transports au Canada*, de même que d'autres lois et règlements que son mandat le charge d'appliquer.

La portée des responsabilités du programme de réglementation économique est vaste et variée. Dans le contexte d'un cadre sur la politique des transports favorisant la concurrence, les responsabilités s'étendent à des aspects ciblés du réseau de transport national :

- **entrée sur le marché** : voir à ce que ceux qui tentent d'intégrer le marché des transports canadien répondent aux exigences législatives et réglementaires fondamentales (assurance, sécurité, propriété canadienne, etc.);
- **orientation des marchés** : protéger les intérêts des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties visées;
- **sortie de marché** : déterminer les conditions selon lesquelles les transporteurs peuvent ou doivent sortir de certains marchés.

Les demandes reçues dans le cadre de ce programme varient grandement quant à leur niveau de complexité et à leur volume. Toutefois, la grande majorité des demandes ne touchent qu'une partie qui demande à l'Office une autorisation ou une détermination. De plus amples renseignements sur ce programme se trouvent sur le site Web de l'Office⁵.

Ressources financières (en milliers de dollars)

2012-2013	2013-2014	2014-2015
12 684	12 198	12 133

⁵ <http://www.otc-cta.gc.ca/fra/accueil>

Ressources humaines (Équivalent temps plein – ETP)

2012-2013	2013-2014	2014-2015
113	113	113

Résultats attendus de l'activité de programme	Indicateurs de rendement	Cibles
Les intérêts économiques et autres des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties visées sont protégés grâce à une intervention rapide et efficace.	Pourcentage de satisfaction à l'égard des services de réglementation économique	70 %
Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires.	Pourcentage de transporteurs aériens qui ne se conforment pas aux exigences essentielles d'entrée sur le marché	Moins de 1 %
	Niveau de conformité aux exigences réglementaires et volontaires en matière d'accessibilité	100 %
CN et CP reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest.	Nombre de fois où CN ou CP n'a pas dépassé de plus de 1 % son revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest au cours des trois dernières années	5 sur 6

Éléments essentiels de la planification

L'Office mettra l'accent sur l'obtention de résultats dans deux domaines cruciaux, soit la modernisation de son régime de réglementation et la simplification de l'administration de ses responsabilités réglementaires.

Pour moderniser son régime de réglementation, l'Office entend :

Transport aérien

- élaborer un règlement concernant la publicité des prix des services aériens afin d'accroître la transparence en matière de prix pour les voyageurs canadiens et de favoriser une juste concurrence au sein de l'industrie du transport aérien;
- élaborer un régime de surveillance pour le règlement concernant la publicité des prix des services aériens;
- mener des consultations sur certains articles du *Règlement sur les transports aériens* portant sur les vols affrétés afin d'harmoniser davantage le règlement avec le cadre stratégique actuel et de tenir compte de l'évolution de l'industrie du transport aérien;

- élaborer et publier une note d'interprétation sur la façon dont l'Office prend des décisions au sujet de ce qui constitue un service de transport aérien accessible au public;
- élaborer et publier une note d'interprétation sur les affiches posées aux aéroports concernant la consultation des tarifs par le public;
- élaborer et publier une note d'interprétation sur qui est considéré comme l'exploitant d'un service aérien;
- élaborer et publier une note d'interprétation sur l'émission d'une exemption à l'interdiction de vendre un service aérien avant qu'une licence ait été délivrée;

Transport ferroviaire

- publier des Lignes directrices relatives aux demandes de détermination de la valeur nette de récupération;
- travailler à élargir les dispositions désignées selon lesquelles une sanction administrative pécuniaire peut être appliquée afin de corriger certaines questions ferroviaires;
- réviser le Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements;
- réviser la Classification uniforme des comptes (CUC) pour les compagnies de chemins de fer de compétence fédérale.

Transports accessibles

- mettre à jour le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* concernant les conditions de transport des personnes ayant une déficience. Cette mise à jour vise à corriger de nouvelles questions en matière de transports accessibles de manière à établir un équilibre entre les droits et les responsabilités des personnes ayant une déficience et ceux de l'industrie du transport, et de manière à bien tenir compte des réalités opérationnelles et économiques de l'industrie;
- élaborer un code de pratiques qui établit les normes minimales attendues relativement à l'accessibilité des aéroports ne faisant pas partie du réseau national d'aéroports;
- créer un outil de travail pour faciliter la conformité des transporteurs aériens, des exploitants de services ferroviaires voyageurs et des exploitants de traversiers aux normes relatives au transport des aides à la mobilité.

Pour simplifier l'administration du régime de réglementation, l'Office prévoit :

- travailler à la création d'un nouveau mode de prestation en ligne (portail des clients), qui permettra d'offrir des services améliorés aux intervenants et qui servira de catalyseur pour le réexamen de ses processus administratifs;
- simplifier les procédés administratifs internes concernant la réglementation en élaborant des politiques internes pour le traitement des cas et l'élimination d'approbations non nécessaires;
- examiner et mettre à jour ses formulaires de demande de manière à ce que les intervenants de l'Office disposent d'une information à jour et facilement

compréhensible, notamment les formulaires de demande relatifs aux exigences financières en matière de services aériens et un formulaire de demande sur la manière de déposer un tarif;

- maintenir des communications bidirectionnelles continues avec les intervenants par la consultation, la sensibilisation et la participation;
- intégrer la rétroaction des intervenants sur les services, les produits et la réceptivité de l'Office à l'évaluation du rendement en vue d'apporter une amélioration continue.

Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends

L'Office règle les différends relatifs aux modes de transport aérien, ferroviaire et maritime assujettis à la compétence du Parlement, mais également les questions touchant l'accessibilité du réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience.

Quelques-uns des demandeurs qui présentent leurs questions à l'Office sont : les voyageurs, les expéditeurs, les fournisseurs de services de transport, les municipalités, les administrations routières, les propriétaires fonciers et autres parties touchées. Les demandes couvrent un large éventail de questions. Certaines sont relativement simples et peuvent être traitées rapidement tandis que d'autres sont plus complexes et peuvent prendre beaucoup de temps à résoudre. Les pouvoirs de l'Office sont établis dans diverses lois et divers règlements. Dans tous les cas, l'Office applique rigoureusement les règles de justice naturelle et veille à rendre des décisions équilibrées, justes et claires qui tiennent compte de décisions antérieures et qui respectent les décisions de la Cour d'appel fédérale et de la Cour suprême du Canada.

Les différends sont réglés en utilisant diverses méthodes, y compris la facilitation informelle, la médiation, un processus d'arbitrage administré par l'Office et un processus décisionnel formel.

Le règlement des différends de manière juste, transparente et rapide permet d'assurer un réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible et de répondre aux besoins des utilisateurs, des fournisseurs de services et d'autres parties touchées.

Le site Web de l'Office⁶ contient d'autres renseignements sur ce programme.

Ressources financières (en milliers de dollars)

2012-2013	2013-2014	2014-2015
8 626	8 124	7 974

⁶ <http://www.otc-cta.gc.ca/fra/accueil>

Ressources humaines (Équivalent temps plein – ETP)

2012-2013	2013-2014	2014-2015
71	71	71

Résultats attendus de l'activité de programme	Indicateurs de rendement	Cibles
Accès à un système de règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide en matière de transport	Pourcentage de satisfaction à l'égard des services de règlement des différends de l'Office	70 %

Éléments essentiels de la planification

Pour la priorité stratégique « Service à la clientèle », l'Office mettra l'accent sur l'obtention de résultats dans deux domaines cruciaux : améliorer et moderniser les services de règlement des différends; continuer d'établir des relations constructives et positives avec nos clients de manière à répondre de façon proactive à l'évolution de leurs besoins.

Pour assurer des services de règlement des différends de haute qualité, l'Office prévoit :

- simplifier le traitement des différends soumis au processus décisionnel formel, par un triage préliminaire et la délégation au personnel des questions administratives;
- élaborer des ressources axées sur les clients afin d'aider les demandeurs potentiels;
- faire un bilan des cas importants et complexes réglés au moyen du processus décisionnel formel afin de déterminer les secteurs où des gains d'efficacité sont possibles à l'avenir;
- établir et documenter des procédures relativement à l'arbitrage des différends relatifs au transport ferroviaire;
- élaborer et documenter un processus simplifié pour la médiation des plaintes;
- veiller à ce que les services alternatifs de règlement des conflits incluent les personnes ayant une déficience;
- étendre l'utilisation de la téléconférence et considérer l'utilisation de la vidéoconférence avec les clients et les intervenants pour régler leurs plaintes;
- élaborer des outils de travail pour faciliter le règlement des différends et pour régler les plaintes en matière d'accessibilité;
- élaborer un guide pour les parties non représentées.

Pour établir des relations constructives et positives avec nos clients et répondre de manière proactive à l'évolution de leurs besoins, l'Office prévoit :

- tenir régulièrement des rencontres au sujet de diverses questions qui touchent les transports aérien, ferroviaire et maritime, avec des transporteurs, des expéditeurs et des associations de l'industrie, pour promouvoir une meilleure compréhension

de la *Loi sur les transports au Canada* et des mécanismes de règlement des différends de l'Office;

- continuer de participer au Comité interministériel sur les questions relatives aux personnes handicapées et le Transportation Research Board;
- élaborer un forum de communication en ligne afin d'améliorer les communications avec le Comité consultatif sur l'accessibilité;
- élaborer et mettre en œuvre un plan d'action en réponse au sondage sur la satisfaction de la clientèle;
- élaborer et mettre en œuvre un plan d'action afin de donner suite à la rétroaction découlant du processus consultatif multimodal sur l'accessibilité du réseau de transport fédéral.

Services internes

Les services internes appuient les programmes organisationnels ainsi que les obligations de l'Office. Ils incluent les services de gestion et de surveillance; les services de communications; les services juridiques; les services de gestion des ressources humaines; les services de gestion financière; les services de gestion de l'information; les services de technologie de l'information; les services matériels; les services d'achat; et d'autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble de l'Office, et non celles fournies à un programme particulier.

Ressources financières (en milliers de dollars)

2012-2013	2013-2014	2014-2015
8 109	7 655	7 515

Ressources humaines (Équivalent temps plein – ETP)

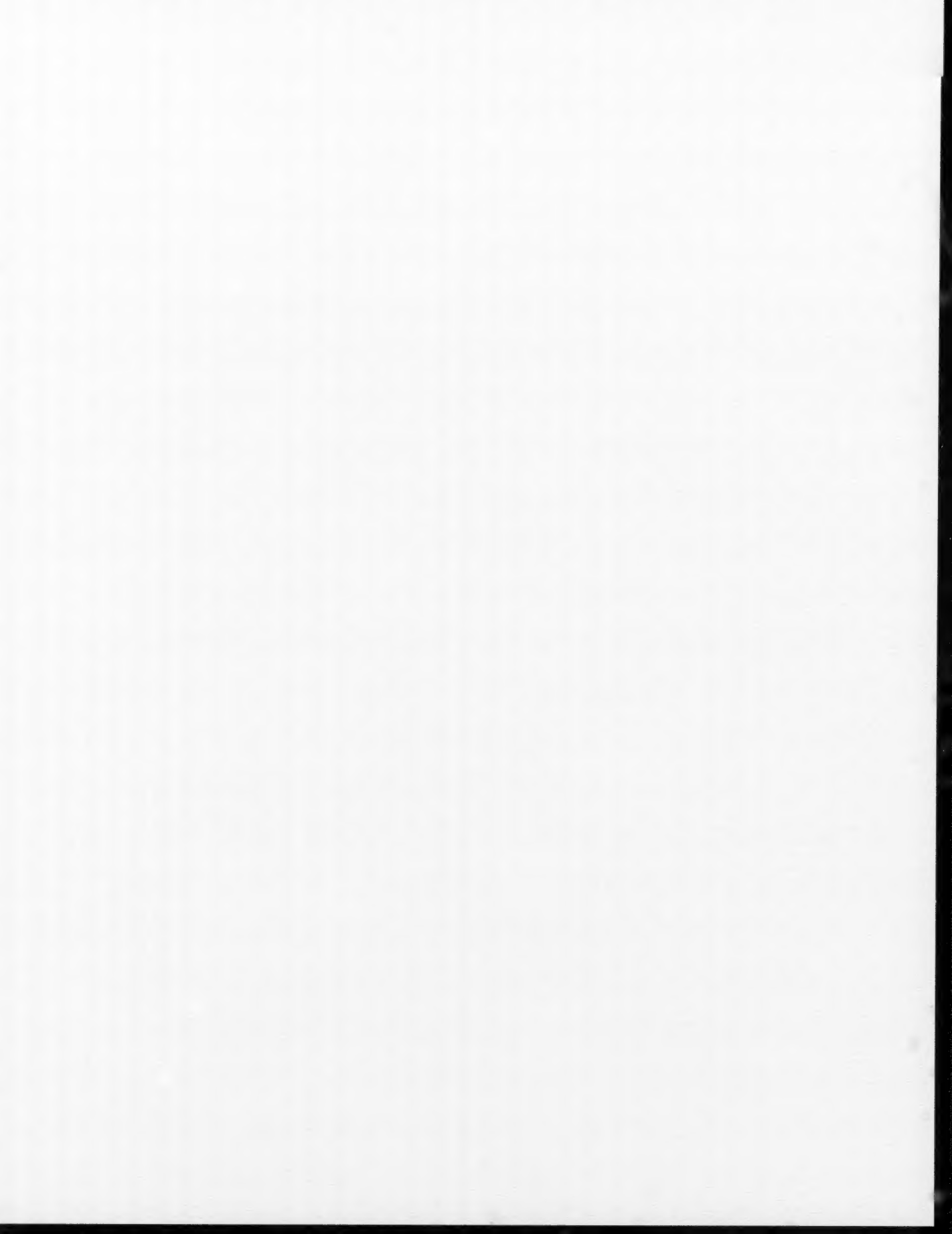
2012-2013	2013-2014	2014-2015
73	72	72

Éléments essentiels de la planification

Initiatives clés :

- Continuer d'améliorer les outils de communication pour soutenir les objectifs stratégiques de l'Office reliés aux gens, notamment en fournissant aux employés des renseignements clairs et opportuns pour les soutenir dans leur travail;
- Mettre en œuvre et suivre le progrès des plans d'action pour répondre au sondage auprès des fonctionnaires fédéraux;
- Continuer d'améliorer la gestion centrale et les activités de surveillance en réponse aux priorités du gouvernement telles que le renouvellement de la fonction publique et le Cadre de responsabilisation de gestion;

- Continuer à examiner et améliorer la gestion financière, la gestion de l'information, les technologies de l'information, les pratiques de passation des marchés pour assurer la sécurité et l'intégrité de l'information de l'Office, les actifs et les systèmes, en conformité avec les directives et politiques des agences centrales;
- Continuer à surveiller et mettre à jour le profil de risque de l'organisation et le plan de continuité des opérations, et de les intégrer dans les pratiques de planification de l'Office;
- Continuer à évaluer les possibilités d'utilisation des systèmes et des services administratifs ministériels partagés.



Section III : Renseignements supplémentaires

Principales données financières

Les renseignements financiers prospectifs présentés dans ce rapport servent à donner un aperçu général des activités de fonctionnement de l'Office. Ils sont présentés en utilisant la comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière. L'état des résultats prospectif ainsi que les notes complémentaires peuvent être consultés sur le site Web de l'Office sous États financiers⁷.

État prospectif État des résultats condensé Pour l'exercice (prenant fin le 31 mars) (en milliers de dollars)			
	Variation en dollars	État prospectif 2012-2013	État prospectif 2011-2012
Montant total des dépenses	722	32 561	31 839
Montant total des revenus	(30)	(60)	(30)
Coût de fonctionnement net	692	32 501	31 809

État de la situation financière condensé Pour l'exercice (prenant fin le 31 mars) (en milliers de dollars)			
	Variation en dollars	État prospectif 2012-2013	État prospectif 2011-2012
Total des actifs	(236)	3 652	3 888
Total des passifs	(1 363)	3 685	5 048
Capitaux propres	1 127	(33)	(1 160)
Total	(236)	3 652	3 888

⁷ <http://www.otc-cta.gc.ca/fra/publications-l?type=117>

Tableaux de renseignements supplémentaires

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2012-2013 est disponible sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada⁸.

- Écologisation des opérations gouvernementales
- Vérifications internes et évaluations à venir (trois prochains exercices)
- Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles

⁸ <http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2012-2013/info/info-fra.asp>

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Rapports annuels

Les rapports annuels⁹ de l'Office de 2008 à 2011 sont disponibles sur son site Web.

Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Secteur	Personne-ressource	Titre	Numéro de téléphone et adresse courriel
Services juridiques	Liz Barker	Avocate générale	819-997-9325 liz.barker@otc-cta.gc.ca
Règlement des différends	Nina Frid	Directrice générale	819-953-5074 nina.frid@otc-cta.gc.ca
Réglementation et déterminations de l'industrie	Ghislain Blanchard	Directeur général	819-953-4657 ghislain.blanchard@otc-cta.gc.ca
Gestion centrale	Linda Harrison	Directrice générale	819-997-6764 linda.harrison@otc-cta.gc.ca
Finances, administration et planification	Daniel Perron	Directeur intérimaire	819-953-2829 daniel.perron@otc-cta.gc.ca
Communications	Jacqueline Bannister	Directrice	819-953-7666 jacqueline.bannister@otc-cta.gc.ca
Secrétariat	Cathy Murphy	Secrétaire	819-997-0099 cathy.murphy@otc-cta.gc.ca

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0N9

Site internet: <http://www.otc-cta.gc.ca/>

Lois et règlements appliqués

L'Office est responsable de l'application de la loi suivante :

⁹<http://www.otc-cta.gc.ca/fra/publications-l?type=107>

<i>Loi sur les transports au Canada.....</i>	L.C. (1996), ch. 10, modifiée
--	-------------------------------

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i>	L.C. (1992), ch. 37
<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i>	L.R.C. (1985), ch. E-9
<i>Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes</i>	L.R.C. (1985), ch. 17 (3 ^e suppl.)
<i>Loi maritime du Canada</i>	L.C. (1998), ch. 10
<i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i>	L.C. (1996), ch. 20
<i>Loi sur la sécurité ferroviaire</i>	L.R.C. (1985), ch. 32 (4 ^e suppl.)
<i>Loi sur le cabotage</i>	L.C. (1992), ch. 31
<i>Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer</i>	L.R.C. (1985), ch. R-4
<i>Loi sur le pilotage</i>	L.R.C. (1985), ch. P-14

On peut accéder aux lois et aux règlements dont l'application relève exclusivement de l'Office ou est partagée avec d'autres organismes dans la section Lois et règlements¹⁰ du site Web de l'Office.

¹⁰ <http://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-reglements>